

FORMATION

Management de projets de construction et marchés et contrats
Contrats et marchés de travaux
Spécificités dans les contrats
Mis à jour le 24/04/2025

Atelier : réaliser ou traiter un mémoire de réclamation dans les projets de construction

> CETTE FORMATION S'ADRESSE À

Praticiens en charge de gérer, piloter un marché de travaux/de conception-réalisation. Praticiens en appui des réclamations, juristes. Conducteurs de travaux, directeurs ou chefs de projets/travaux/achats en charge de l'exécution du marché. Personnel issu des MOA/MOE/entreprises réalisatrices intéressées par le sujet.

> PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

> INFORMATIONS PRATIQUES

Modalité : Présentiel
Durée : 2,00 jours

EN BREF

Les réclamations font partie intégrante du processus d'exécution des marchés. Le titulaire du marché peut formuler des réclamations tout au long de l'exécution pour défendre ses droits, notamment en cas de désaccord avec le maître d'ouvrage. C'est une étape préalable obligatoire avant toute saisine du juge administratif. La rédaction d'un mémoire de réclamation répond ainsi à des critères stricts, et constitue un exercice délicat et crucial. De même, l'analyse du maître d'ouvrage doit tenir compte de plusieurs facteurs afin de répondre au mieux à la réclamation. Cette formation propose un double regard MOA/entreprise de travaux sur les enjeux et les méthodes de rédaction des mémoires de réclamation et de leur réponse, ainsi que sur la négociation, de la préparation à la clôture. Elle est centrée sur une mise en situation de rédaction d'un mémoire de réclamation ou de réponse à ce dernier suivant le profil des participants.

OBJECTIFS

Identifier les enjeux opérationnels des différents types de réclamations dans le domaine de la construction. Rédiger ou répondre à un mémoire de réclamation de façon méthodique, adéquate, efficiente et éthique. Préparer une réunion de négociation en établissant le plan d'action et en se préparant à son animation.

THÉMATIQUES

Les rôles de chacun. L'approche éthique. Motifs et types de réclamation. Méthodologie de rédaction (forme et fond). Analyse du mémoire. Evaluations. Plan d'action de négociation. Préparation à la confrontation. Actions post-réclamation. Exercices de mise en situation (rédaction de mémoire et jeu de rôle).

PRINCIPES ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

-Questionnaire d'autopositionnement (prérequis, expériences, attentes), fil rouge assuré par le coordinateur expert ou un référent de PFC, temps d'interaction avec le(s) expert(s) et les apprenants, apports théoriques et méthodologiques, illustrations concrètes, exemples d'application, étude de cas, quiz, retour d'expérience. Evaluation des connaissances : exemples d'application, étude de cas, quiz..

EVALUATION DES CONNAISSANCES

Rédaction d'un mémoire de réclamation ou de sa réponse suivant le profil de l'apprenant (MOA, entreprise...), avec correction individuelle et synthèse collective.

COORDINATION

Gabriel ARMANET, Senior Director - Construction, Projects and Assets, FTI Consulting

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Journée Accueil et introduction de la formation	Présentation des objectifs, tour de table des attentes des participants
Introduction : contexte et cadre éthique	· Les rôles des parties prenantes, se placer dans le contexte · L'importance du lien de causalité · Fondamentaux, droits et obligations. · Obligation juridique des maître d'ouvrage publiques · Pourquoi, quand et comment ? · Enjeux financiers et juridiques pour les parties. · Garantir une restitution équitable et justifiée. · Timelines et règles procédurales des contrats (CCAG et FIDIC). · Étude de cas introductive pour illustrer un exemple concret. · Approche éthique et déontologie · Discussion interactive sur les dilemmes éthiques courants.
Etablir et valoriser des réclamations pour perturbations et retards	· Fondamentaux de l'analyse des retards · Prolongation · Exercice de modélisation des retards, méthodologie et cas d'application · Savoir valoriser les retards · Exercices pratiques de valorisation et exemples concrets · Exploration des enjeux culturels ou régionaux dans les projets internationaux · Pénalités de retards
Etablir et valoriser des réclamations pour perturbations et retards (suite)	
Etablir et valoriser des réclamations quantum	· Fondamentaux de l'évaluation quantum · L'importance des preuves et des documents · Les causes des réclamations · Travaux supplémentaires non payés · Perturbations et accélérations · Réclamations financières liés aux temps · Réclamations globales
Rédiger des notifications et un mémoire en réclamation	· Style de rédaction · Points forts de présentation · Faciliter la lecture · Raisonnements, enchaînement et préparer le narratif · Gestion des documents
Journée Mise en situation : rédaction de mémoire	· Les informations à éviter, bonnes pratiques · Feedback individuel · Discussion ouverte sur les difficultés rencontrées
Structurer son mémoire de réclamation et/ou sa réponse	· Format et règles · Structuration de la réponse · Résumé exécutif · Description des réclamations · Stratégie de réponses · Pourquoi un mémoire en demande échoue ? · Quels sont les conditions de succès ?
Préparer et entreprendre les négociations	· Evaluer ses forces et ses faiblesses. · Matrice de risques · Interpersonnel, gestion des émotions, rapports de forces · Exercice simulé d'une négociation · Simulation de négociation (jeu de rôle avec regard croisé entreprise / MOA) · Debrief.
Préparer et entreprendre les négociations (suite)	· Evaluer ses forces et ses faiblesses. · Matrice de risques · Interpersonnel, gestion des émotions, rapports de forces · Exercice simulé d'une négociation · Simulation de négociation (jeu de rôle avec regard croisé entreprise / MOA) · Debrief.
Clôturer la négociation	· Gestion des réclamations intérimaires. · Clauses de renonciation / Waiver. · Avenant · Protocole Transactionnel · Décompte Général Définitif
Résolution des différends	· Conciliation · Mediation · Détermination tiers expert · Dispute Boards · Arbitrage / Cour

